

Handleiding Werkaanbodanalyse tool: evaluatie

Een instrument om inzicht te krijgen in uitgevoerde consignatieoproepen

Inleiding


Met deze tool kunt u de inzet van medewerker op basis van oproepen bepalen. De tool laat zien hoeveel medewerkers er minimaal, maximaal en gemiddeld aanwezig zijn om op oproep werkzaamheden te verrichten op een door u gedefinieerde tijdspanne. De tool laat u zien hoeveel tijd er op de weekdays wordt gewerkt in oproep en hoeveel uur per maand.

De tool bestaat uit twee tabbladen:

1. Data-invoer
2. Resultaten

1. Data-invoer

Op het invulblad vult u eerst de tijdsperiode in waarover u terugkoppeling wilt ontvangen:



Vervolgens vult u de oproepen in:

1. U vult de datum in waarop de oproep heeft plaatsgevonden.
2. U vult de starttijd van de oproep in.
3. U vult in hoeveel minuten de oproep heeft geduurd inclusief reistijd.

Datum	Starttijd	Duur (minuten)
10-3-2013	21:30	120
8-1-2013	12:40	336
8-2-2013	13:00	386
17-1-2013	9:30	390
21-1-2013	16:45	341
21-1-2013	19:00	317
29-1-2013	1:30	199
13-2-2013	21:30	193
19-2-2013	23:35	105
20-2-2013	16:00	187
20-2-2013	22:00	254
26-2-2013	14:30	214
26-2-2013	20:00	266
27-2-2013	10:30	119
19-3-2013	10:30	396
28-3-2013	11:00	326
3-4-2013	15:48	446
23-1-2013	9:00	180

Let op: U hoeft het invoeren van de oproepen niet chronologisch te doen. Als u een datum invoert die buiten de door u gekozen tijdsperiode valt, kleurt de datum roze. U kunt deze oproep laten staan. De oproep wordt niet meegenomen bij de terugkoppeling van de uitkomsten.

Als u terugkoppeling wilt krijgen per functie kunt u, per oproep, de functies waarin u onderscheid wilt maken invullen in de kolom functie:

Datum	Starttijd	Duur (minuten)	Functie	
10-3-2013	21:30	120	Functie C	
8-1-2013	12:40	336	Functie A	
8-2-2013	13:00	386	Functie A	
17-1-2013	9:30	390	Functie B	
21-1-2013	16:45	341	Functie C	
21-1-2013	19:00	317	Functie B	
29-1-2013	1:30	199	Functie A	
13-2-2013	21:30	193	Functie C	
19-2-2013	23:35	105	Functie A	
20-2-2013	16:00	187	Functie B	
20-2-2013	22:00	254	Functie B	
26-2-2013	14:30	214	Functie C	
26-2-2013	20:00	266	Functie A	
27-2-2013	10:30	119	Functie A	
19-3-2013	10:30	396	Functie B	
28-3-2013	11:00	326	Functie B	
3-4-2013	15:48	446	Functie B	
23-1-2013	9:00	180	Functie A	

Als u terugkoppeling wilt krijgen over de reistijd vult u de reistijd per oproep in (heen en terug):

Datum	Starttijd	Duur (minuten)	Functie	Benodigde reistijd	O
10-3-2013	21:30	120	Functie C	59	Ex
8-1-2013	12:40	336	Functie A	120	Int
8-2-2013	13:00	386	Functie A	60	Ex
17-1-2013	9:30	390	Functie B	6	Ex
21-1-2013	16:45	341	Functie C	8	Ex
21-1-2013	19:00	317	Functie B	58	Int
29-1-2013	1:30	199	Functie A	38	Ex
13-2-2013	21:30	193	Functie C	48	Int
19-2-2013	23:35	105	Functie A	7	Ex
20-2-2013	16:00	187	Functie B	3	Int
20-2-2013	22:00	254	Functie B	38	Ex
26-2-2013	14:30	214	Functie C	24	Ex
26-2-2013	20:00	266	Functie A	42	Ex
27-2-2013	10:30	119	Functie A	29	Ex
19-3-2013	10:30	396	Functie B	51	Ex
28-3-2013	11:00	326	Functie B	12	Ex
3-4-2013	15:48	446	Functie B	19	Int
23-1-2013	9:00	180	Functie A	8	Ex

In de tool kunt u onderscheid maken tussen oproepen voor externe opdrachtgevers en oproepen voor interne opdrachtgevers. Als u geen onderscheid wilt maken, laat u deze velden leeg. Als u wel onderscheid wilt maken, gebruikt u daarvoor de kolom 'Opdrachtgever':

Datum	Starttijd	Duur (minuten)	Functie	Benodigde reistijd	Opdrachtgever
10-3-2013	21:30	120	Functie C	59	Extern
8-1-2013	12:40	336	Functie A	120	Intern
8-2-2013	13:00	386	Functie A	60	Extern
17-1-2013	9:30	390	Functie B	6	Extern
21-1-2013	16:45	341	Functie C	8	Extern
21-1-2013	19:00	317	Functie B	58	Intern
29-1-2013	1:30	199	Functie A	38	Extern
13-2-2013	21:30	193	Functie C	48	Intern
19-2-2013	23:35	105	Functie A	7	Extern
20-2-2013	16:00	187	Functie B	3	Intern
20-2-2013	22:00	254	Functie B	38	Extern
26-2-2013	14:30	214	Functie C	24	Extern
26-2-2013	20:00	266	Functie A	42	Extern
27-2-2013	10:30	119	Functie A	29	Extern
19-3-2013	10:30	396	Functie B	51	Extern
28-3-2013	11:00	326	Functie B	12	Extern
3-4-2013	15:48	446	Functie B	19	Intern
23-1-2013	9:00	180	Functie A	3	Extern

U kunt ook onderscheid maken in urgentie. Hiervoor gebruikt u de kolom 'Urgentie'. Als u geen gebruik hiervan wilt maken, laat u deze cel leeg.

Datum	Starttijd	Duur (minuten)	Functie	Benodigde reistijd	Opdrachtgever	Urgentie
10-3-2013	21:30	120	Functie C	59	Extern	Ja
8-1-2013	12:40	336	Functie A	120	Intern	Nee
8-2-2013	13:00	386	Functie A	60	Extern	Nee
17-1-2013	9:30	390	Functie B	6	Extern	Nee
21-1-2013	16:45	341	Functie C	8	Extern	Nee
21-1-2013	19:00	317	Functie B	58	Intern	Ja
29-1-2013	1:30	199	Functie A	38	Extern	Nee
13-2-2013	21:30	193	Functie C	48	Intern	Ja
19-2-2013	23:35	105	Functie A	7	Extern	Nee
20-2-2013	16:00	187	Functie B	3	Intern	Ja
20-2-2013	22:00	254	Functie B	38	Extern	Ja
26-2-2013	14:30	214	Functie C	24	Extern	Nee
26-2-2013	20:00	266	Functie A	42	Extern	Nee
27-2-2013	10:30	119	Functie A	29	Extern	Nee
19-3-2013	10:30	396	Functie B	51	Extern	Ja
28-3-2013	11:00	326	Functie B	12	Extern	Nee
3-4-2013	15:48	446	Functie B	19	Intern	Nee
23-1-2013	9:00	180	Functie A	3	Extern	Nee

Als u alle voor u relevante informatie hebt ingevuld drukt u op de knop:



Gegevens

startdatum: 1-1-2013
inddatum: 31-3-2013

Werkaanbod Berekenen

U kunt nu naar het Tabblad Resultaten.

2. Resultaten

In het tabblad Resultaten ziet u drie grafieken (**let op**: u ziet alleen de resultaten voor de door u eerder ingevulde periode):

1. Werkaanbod per kwartier:

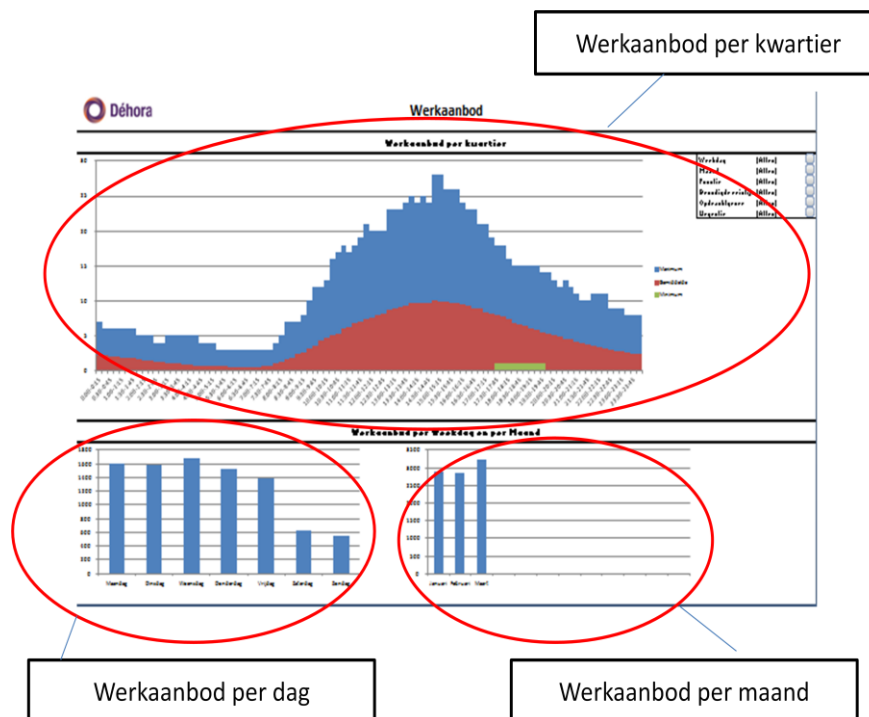
In deze grafiek is te lezen hoeveel medewerker gemiddeld op elk moment van de dag bezig zijn met een (ver)storing (of reizen van en naar een (ver)storing), hoeveel medewerkers er maximaal tegelijk bezig waren met een (ver)storing (of reizen van of naar een (ver)storing), en hoeveel medewerkers er minimaal maximaal tegelijk bezig waren met een (ver)storing (of reizen van of naar een (ver)storing).

2. Werkaanbod per dag:

In dit overzicht kunt u zien hoeveel tijd (in uren) er per dagsoort is besteed aan oproepen. Op basis hiervan kunt u zien of er (belangrijke) verschillen zijn tussen de verschillende dagen.

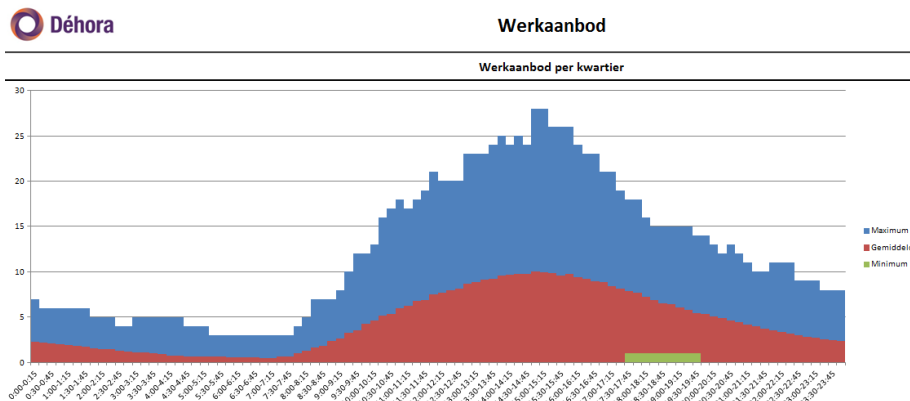
3. Werkaanbod per maand:

In dit overzicht kunt u zien hoeveel tijd (in uren) er per maand is besteed aan oproepen. Op basis hiervan kunt u zien of er (belangrijke) verschillen zijn tussen de maanden.



Ad 1: Werkaanbod per kwartier

In deze grafiek leest u, per kwartier, hoeveel medewerkers er tegelijkertijd bezig waren met het verrichten van consignatieoproepen.

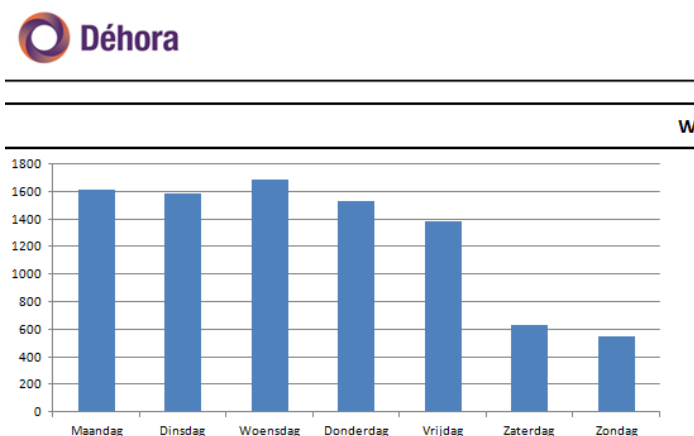


Er worden in deze grafiek drie verschillende uitkomsten gepresenteerd:

1. Het gemiddeld aantal medewerkers dat per kwartier bezig was met oproepen (het bruine vlak). U ziet bijvoorbeeld dat er op elke dag gemiddeld twee medewerkers tussen 00:00 en 00:15 uur bezig zijn met het werken op basis van oproep. Midden op de dag zijn dat er 9.
2. Het maximale aantal medewerkers dat tegelijkertijd aan het werk was voor oproepen (het blauwe vlak). U ziet bijvoorbeeld dat er een moment is geweest dat 27 medewerkers tegelijk aan het werk waren op basis van oproep (tussen 14:30 en 15:00 uur). Het blauwe vlak geeft niet de 'drukste dag' aan maar, per kwartier, het maximaal aantal medewerkers dat tegelijkertijd is ingezet op oproepen.
3. Het minimum aantal medewerkers dat tegelijkertijd voor een oproep aan het werk was (groene vlak). U ziet dat tussen 17:30 en 19:45 uur altijd een medewerker met een oproep bezig was. Voor de andere uren geldt dat er in de gekozen periode er altijd een moment is geweest dat er geen medewerkers voor een oproep aan het werk waren.

Ad2: Werkaanbod per dag

In deze grafiek is te lezen hoeveel uren per dag er, totaal in de gekozen periode, is besteed aan consignatieoproepen.

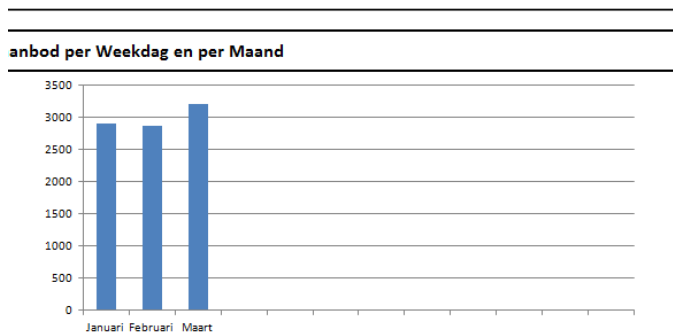


In dit voorbeeld is gekozen voor de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 maart 2014. U kunt bijvoorbeeld aflezen dat er in het totaal 1600 uur voor oproepen is besteed op de maandagen en iets meer dan 600 uur op zaterdagen.

Ad 3: Werkaanbod per maand

In deze grafiek is te lezen hoeveel uren maand er totaal, in de gekozen periode, is besteed aan consignatieoproepen.

In onderstaande grafiek is er bijvoorbeeld te lezen dat er in januari ongeveer 2800 uur zijn besteed aan oproepen, in februari ongeveer 2800 uur en in maart ongeveer 3200 uur. De overige maanden staan op nul omdat er gekozen is voor terugkoppeling van de periode 1 januari 2014 tot en met 31 maart 2014.

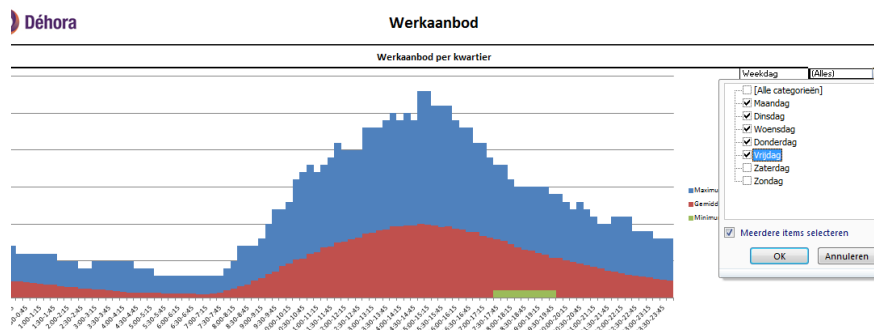


Resultaten verfijnen

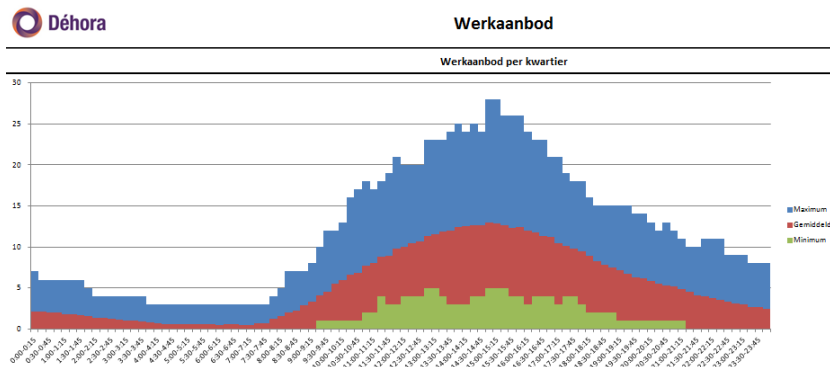
U kunt de resultaten verfijnen met de keuzeknoppen aan de rechter kant van de grafiek.

Weekdag	(Alles)
Maand	(Alles)
Functie	(Alles)
Benodigde reistijd	(Alles)
Opdrachtgever	(Alles)
Urgentie	(Alles)

U kunt selecteren op bepaalde weekdays of een aantal weekdays. U kunt bijvoorbeeld kiezen voor de doordeweekse dagen. U zet dan een vinkje bij de maandag, de dinsdag, de woensdag, de donderdag en de vrijdag.

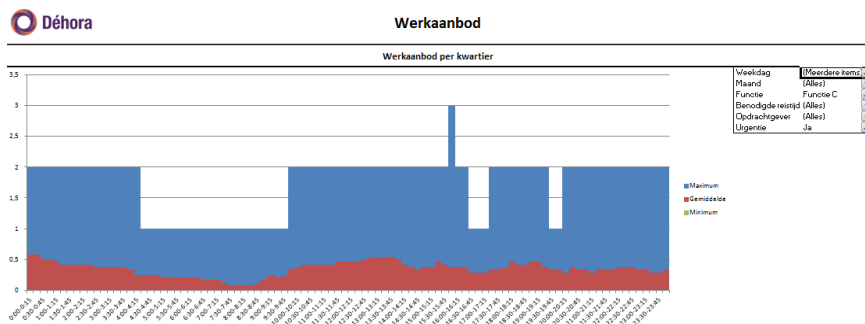


De grafiek komt er dan als volgt uit te zien:



U kunt in de grafiek aflezen dat u bijvoorbeeld altijd minimaal 1 medewerker aan oproepen aan het werk hebt tussen 09:00 en 21:15 uur. U zou de conclusie kunnen trekken dat u de bedrijfstijd (als dat nog niet het geval was) laat duren van 09:00 – 21:15 uur. Gemiddeld heeft u in die periode minimaal 4 medewerkers die tegelijkertijd bezig zijn met consignatieoproepen.

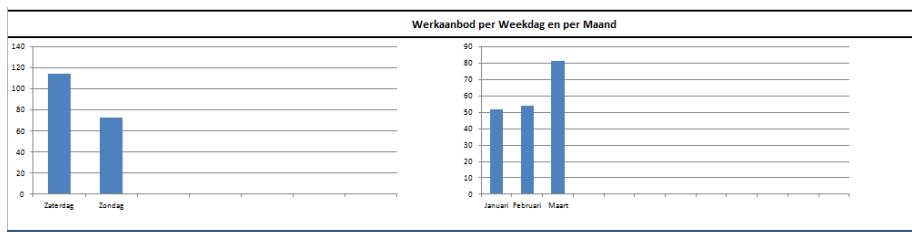
U kunt verschillende keuzeknoppen ook combineren. Als u bijvoorbeeld kiest voor de urgente oproepen voor medewerkers met functie C op de zaterdag en de zondag ziet u het volgende patroon:



Gemiddeld heeft u elk moment van de weekenddagen rond de 0,5 medewerker C aan het werk voor urgente werkzaamheden.

In de onderste grafieken ziet u:

- hoeveel uur er in het totaal op zaterdag en op zondag wordt besteed aan urgente oproepen van medewerker C;
- hoeveel uur er in weekenden wordt besteed aan urgente oproepen voor medewerker C in de verschillende maanden.



U kunt aflezen dat er bijna 120 uur op de zaterdagen aan oproepen wordt besteed. Op zondag is dat 70 uur. Er waren in de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 maart 2014 in het totaal 14 zaterdagen en 14 zondagen. Gemiddeld werd er dus op zaterdag ongeveer 8,5 uur aan oproepen besteed en op zondag 5 uur (dus 13,5 uur in het weekend). Als u vindt dat een medewerker van functie C in een weekend maximaal gemiddeld 4 uur aan oproepen mag afhandelen, dan zal u minimaal 4 medewerkers C in het weekend moeten consigneren.

In de grafiek per maand is te lezen dat er in het weekend 80 uur aan oproepen wordt verricht. Maart 2014 kende 5 weekenden. Gemiddeld werd er per weekend 16 uur op basis van oproepen gewerkt. Met 4 medewerkers geconsigneerd in het weekend komt de gemiddelde belasting uit op 4 uur per medewerker per weekend.

Om het totaal benodigde medewerkers C te bepalen zult u, als u die oproepen in het weekend wilt opvolgen, dezelfde analyse moeten uitvoeren op niet urgente werkzaamheden.